E-Mobile パソコン修理サポート会員（家電） 規程

本書は、当社会員が事前に登録した当該商品（以下「本商品」といいます）において故障・トラブルが発生した場合、製造メーカー保証書（以下「メーカー保証書」といいます）に記載された内容および以下の条項の内容に従って、当社が当社会員に当サービスを提供することをお約束するものです。当サービスは、本商品において故障・トラブルが発生した際に、修理業務に関わる一連の作業を当社会員のために行なうものです。なお、当サービスは、本商品の故障・トラブルの種類によって有償にて行なうサービスと無償にて行なうサポートに分かれます。

1、当サービスの有効期間

（1）当サービスの有効期間は、本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間が終了した日の翌日から当社会員が当社会員資格を喪失するまでの期間とします。但し、保証書の日付の記入の無い場合は、記載されている月の 1 日を起算日とします。

（2）当サービスにおける無償修理サービスの有効期間（以下「無償修理サービス有効期間」といいます）は本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間が終了した日の翌日から 1 年の経過を以って終了します。但し、1年以上のメーカー保証がついている場合は、当サービスにおける無償修理サービス有効期間は、本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間が終了した日の翌日から開始し、本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間の開始日から2年の経過をもって終了します。

（3）無償修理サービス有効期間は、（2）の期間中であっても、当社会員が当社会員資格を喪失した場合には、当然に終了します。

2、無償修理サービス有効期間中の当サービス

（1）無償修理サービスの範囲

無償修理サービス有効期間中に本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務、修理に係る部品代。（但し修理業務の際に発生する送料に関しては、依頼時および修理完了品送付時いずれも当社会員負担となります。また本商品は、製造メーカーが指定する出張修理対応商品ではありません。）

（2）有償修理サービスの範囲

① 無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務（但し修理業務の際に発生する送料に関しては、依頼時および修理完了品送付時いずれも当社会員負担となります。また、本商品は、製造メーカーが指定する出張修理対応商品ではありませんので、出張修理に係る出張費等の費用は当社会員負担となります。）については、弊社ホームページ記載の料金表（別途消費税）による当社会員負担となります。

② 無償修理サービスの範囲に定めた事例であっても、当サービスによる1回の修理料金（部品代・消費税を含む）が上限 2万円（部品代・消費税を含む）を超過する場合は、修理は行いますが、2 万円（部品代・消費税を含む）を超過する部分は当社会員の負担となります。

3、無償修理サービス有効期間経過後の当サービス

（1）割引修理サービスの範囲

無償修理サービス有効期間経過後に、本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した無償修理サービスの範囲に定めた事例による修理については、通常料金（消費税を除く）から 30%を割引した料金（別途消費税）により修理を受けられます。但し、修理に係る部品代、修理業務の際に発生する依頼時および修理完了品送付時の往復送料、出張修理に係る出張費等の費用は、いずれも割引の対象とはなりません。

（2）有償修理サービスの範囲

無償修理サービス有効期間経過後に、無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務（但し修理業務の際に発生する送料に関しては、依頼時および修理完了品送付時いずれも当社会員負担となります。また、本商品は、製造メーカーが指定する出張修理対応商品ではありませんので、出張修理に係る出張費等の費用は当社会員負担となります。）については、弊社ホームページ記載の料金表（別途消費税）による当社会員負担となります。

4、当サービス有効期間中に本商品の取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障・トラブルが生じた場合は、当社指定コールセンターに修理をご依頼ください。当社の了解を得ず、当社会員が当社以外に直接修理を依頼された場合は、上記の無償修理サービスの範囲に該当する場合であっても無償修理サービスの対象となりません。また、この場合、当社は、いかなる費用も負担いたしません。

5、以下の場合は、当社に速やかにご連絡ください。

（1） 有効期間終了前に氏名、住所、電話番号等の変更があった場合。

（2） 有効期間終了前に第三者へ本商品を譲渡または贈呈された場合。

（3） 初期不良等により、本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合。

前各号に関してご連絡いただけない場合は、当サービスの無償修理及び割引修理サービスの対象とならない場合がありますので、あらかじめご了承ください。また有償修理サービスの場合であってもお断りすることがあります。

6、次の場合は、有効期間中であっても無償修理サービス及び割引修理サービスの対象とはなりません。

（1） 当社が「当サービスの対象外」としている商品の場合。

（2） 別紙申込書に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられた場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。

（3） 本商品の製造メーカーの責に帰する故障・損傷。（構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障・損傷：この場合は製造メーカーによる修理・交換となります。）

（4） 本商品の部品交換を伴わない調整および手直し修理。

（5） バッテリー、インクカートリッジ等の製造メーカーが定める消耗品の交換である場合。

（6） 本商品の付属品類（ケース、ストラップ、レンズキャップ等を含みます）、ソフトウェア、周辺機器、アクセサリー等、本商品の本体以外の商品に生じた故障または損傷。

（7） 本商品の付属品類（ケース、ストラップ、レンズキャップ等を含みます）、ソフトウェア、周辺機器、アクセサリー等、本商品の本体以外の商品の故障に起因した故障または損傷。

（8） お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。

（9） 一般家庭用以外（業務での使用、車輌や船舶への搭載）での使用によって生じた本商品の故障または損傷。ただし、カーナビゲーション本体、カーオーディオ本体など、予め一般家庭用以外での使用が想定される場合は除く。

（10）直接、間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。

①不適切な使用（落下、衝撃、冠水、電池漏液等）または維持、管理の不備によって生じた故障、錆、カビ、傷等。

②使用上の誤り（取扱説明書記載および本体貼付ラベル等の注意書き以外の使用）、または純正部品以外の部品を使用した修理および改造。

③変質、変色、その他類似の事由。

④地震、噴火、津波、地盤沈下、地盤変動、風害、水害、その他天災による事由。

⑤公害、塩害、ガス害（硫黄ガス等）、異常環境（水質・水圧・電圧）、指定外の使用電源（電圧・周波数等）による故障及び腐食・損傷の場合。

⑥火災、落雷、破裂、爆発または外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。

⑦核燃料物質（使用済燃料を含みます。）もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他有害な特性またはこれらの特性による事由。

⑧戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類似の事変または暴動による事由。

（11）本商品の製造メーカーがリコール宣言を行なった後のリコール原因となった部位にかかる本商品の修理。

（12）修理の際、当社会員から申告された故障状況の特定ができなかった場合のすべての費用。

（13）動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。

（14）本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する旧商品のリサイクル費用。

（15）外観の損害・破損等、本商品の通常使用に影響がなく、性能を発揮するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。

（16）修理のご依頼が、無償修理について無償修理サービス有効期間終了後に、割引修理について当サービス有効期間終了後になされた場合。

（17）本商品の着脱に係る費用。

（18）その他、本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きにより製造メーカーが保証の対象外としている本商品の故障または損傷

7、次の損害は無償修理サービス及び割引修理サービスの対象とはなりません。

（1） 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害（障害に起因する死亡を含みます。）

（2） 本商品の故障または損傷に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます。）に生じた故障もしくは損傷等の損害。

（3） 本商品の故障または損傷に起因して、本商品またはその他の財物が使用できなかったことによって生じた損害。

（4） メーカー保証規程において持込修理となっている商品を修理した際、もしくは当社会員からの依頼により出張修理を行なった際に、故障内容が再現されない場合、

または無償修理サービスもしくは割引修理対象外の原因であることが判明した場合の部品代、技術料、出張費、修理見積費用。

8、当社は、本商品のメーカー・輸入者・加工業者ではなく、これらの者として製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。

9、当サービスは日本国内においてのみ有効です。

10、記憶装置を持つ商品の修理を行なうにあたって記憶されているデータの消去が必要と判断される場合には、当社はその旨を当社会員に通知せずに修理サービスを実施できるものとします。消去したデータ自体及び消去したデータの復旧に係る費用に関しては、無償修理サービスの対象とはなりません。また当社会員の依頼により有償修理サービスを承る場合であっても、消去したデータの復旧をお約束することはできません。

11、損害の認定等について当社と当社会員または使用者での見解の相違が生じた場合、当社を通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。

12、当サービスに依頼をされる場合、上記各項及び下記補足のすべてに御承諾いただいたものとさせていただきます。万が一、上記各項及び下記補足にご承諾いただけない場合は、当サービスの提供をお断りさせていただきます。

6-(4)に関する補足

《部品交換を伴わない調整および手直し修理》の主な例

① 本体に接続されている機器(TVアンテナ、ビデオ接続)の修理、調整。

② パソコンにおけるOS・ソフトの再インストール

③ HDD交換後の再インストール(プレインストール、リカバリ等を含む)

④ ウイルス感染による復旧

⑤ 異物混入の除去

⑥ チャンネル設定、画質・音質設定

6-(5)に関する補足

当サービス規定における《消耗品》とは、本体より消耗が早く、適宜交換が必要になる部分の総称を指します。

例:電池、充電地、電球、プリンターのインク、トナーカートリッジ、フィルター、用紙、フロッピーディスク、CD-ROM、メモリーカード等の記録メディア。

修理サービスの提供にあたって

(1) 記憶装置内のデータや各種設定は、当社会員自身の責任においてバックアップを保存いただくようお願いいたします。

(2) 情報の漏洩については万全を期しておりますが、パスワードや機密データ等は当社会員の責任において消去のうえ、当サービスにご依頼ください。

修理品および交換部品に関して

修理品から取り出せない記録媒体等は返却できない場合があります。

修理不能により代替品を提供させていただいた後の旧商品および修理の際交換した部品は返却いたしかねます。